

Autore	Ufficio Privacy (Zucchetti Spa)/Responsabile sviluppo
Approvazione	Direzione

Versione Revisione

Versione	Autore	Consultazione DPO	Data emissione	Motivo della revisione
0.0	Ufficio Privacy (Zucchetti Spa)/Responsabile sviluppo	05/11/2021	12/11/2021	Prima emissione

PARERE DPO OK.

ENTRY365

RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO					
Denominazione	Zucchetti Axess S.p.a.				
Partita Iva	03537610960				
Indirizzo	Via Solferino,1				
Città	Lodi	Cap	26900	PV	LO
Legale Rappresentante	Domenico Uggeri				
STRUTTURA ORGANIZZATIVA					
Divisione	XATLAS	Responsabile Divisione	Domenico Uggeri		
Area	XATLAS	Responsabile Reparto	Marco Marchetti		
INCARICATI DEL TRATTAMENTO					
Addetti analisi, sviluppo, controllo qualità, help desk.					
DATI DI CONTATTO					
Responsabile del trattamento	Zucchetti Axess Spa	Ufficio.privacy@zucchetti.it	0371.5947000		
Rappresentante del Responsabile	N/A				
Responsabile protezione dati (DPO)	Mario Brocca	dpo@zucchetti.it	0371.5943191		
DESCRIZIONE					
<p>ENTRY365 è un servizio cloud che permette ai software di controllo accesso di ricevere i codici identificativi degli utenti fornendo la loro email.</p> <p>L'utente si registra al servizio tramite l'App Entro fornendo indirizzo email, nome e cognome. I dati vengono inviati al servizio cloud Entry365 ed associati ad un codice univoco che sarà usato per identificare l'utente allo stesso modo del codice di un badge.</p> <p>Le aziende possono richiedere i codici identificativi degli utenti tramite un web service, fornendo il loro indirizzo email.</p>					
FINALITA' DEL TRATTAMENTO					
<p>La finalità è quella di autorizzare l'accesso in azienda.</p> <p>La finalità del trattamento è quella di erogare i servizi di assistenza e manutenzione al Titolare.</p>					
CATEGORIA INTERESSATI					
Dipendenti, collaboratori, visitatori.					

CATEGORIE DI DATI PERSONALI

L'indirizzo email, nome e cognome associati ad un codice identificativo generato da Entry365.
L'utente invia questi dati all'atto dell'iscrizione tramite app **Entro**, sullo smartphone personale. Il protocollo utilizzato è un protocollo criptato. I dati sono ricevuti da Entry365 e memorizzati nel suo database in formato criptato. Entry365 è ospitato al momento presso AWS
Le aziende richiedono ad Entry365 tramite un webservice esposto nella rete internet, il codice identificativo di un utente, inviando la sua email

CATEGORIA DI DESTINATARI A CUI I DATI POTRANNO ESSERE COMUNICATI

Altre società del Gruppo Zucchetti
AWS come provider di DC
Subappaltatori

TRASFERIMENTO DATI ALL'ESTERO

Non è previsto, da parte del Responsabile, il trasferimento dei dati all'estero.

TEMPI DI RETENTION

L'utente può richiedere la cancellazione dei propri dati memorizzati da Entry365 in qualsiasi momento

1. MISURE TECNICHE

Il servizio cloud Entry365 è ospitato sui server AWS e beneficia pertanto di tutte le misure di sicurezza offerte da AWS (*si veda il capitolo 3*).

Per quanto riguarda invece la trasmissione dei dati dell'utente verso Entry365 si segnala che l'azione avviene tramite protocollo di comunicazione sicuro.

Tutti gli accessi degli amministratori sono a 2 passaggi per rendere il login più sicuro.

I codici identificativi sono richiesti mediante web service protetto da password.

Viene usato un protocollo criptato.

Il database di Entry365 è criptato e contiene email, nome, cognome e codice identificativo degli utenti

2. RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO: PROCEDURE DI ASSISTENZA

MODALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

L'assistenza ai prodotti e servizi Zucchetti Axess, in funzione della modalità di erogazione, viene effettuata nei seguenti modi:

- Assistenza On Site
- Assistenza telefonica
- Assistenza tramite email/tickets web
- Assistenza attraverso la ricezione di data base dei clienti
- Assistenza attraverso collegamento da remoto TeamViewer e/o Meeting Webex
- Assistenza attraverso collegamento da remoto tramite vpn
- Conversioni e progetti di start up

Come definito dal contratto, l'assistenza svolta da remoto prevede l'accesso al sistema, che deve sempre essere autorizzato e controllato dal cliente/Titolare del trattamento. Pertanto ogni accesso viene registrato dall'operatore che lo esegue attraverso il salvataggio dello scambio di email.

CONTRAENTI A CUI VIENE FORNITO IL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il servizio di assistenza è erogato verso:

- Clienti diretti Zucchetti Axess
- Clienti Indiretti

La gestione dell'assistenza prevede, generalmente:

- per i clienti diretti: telefonata o email al service (backoffice/casella di posta dedicata) che invia una mail all'assistenza. La chiamata viene aperta su Ad Hoc;
- per i clienti indiretti la richiesta viene inviata direttamente dal cliente a una casella di posta dedicata (support@axesstmc.com) e viene utilizzato come strumento di ticket HDA.

L'assistenza viene erogata sia sul software Xatlas, sia sulla parte hardware (firmware) nonché sui sistemi di videosorveglianza (siano essi integrati in Xatlas o meno).

PROCEDURE

ASSISTENZA ON SITE

Gli addetti Zucchetti Axess accedono presso la struttura del cliente per fare formazione od effettuare attività tecnica di manutenzione/assistenza e installazione.

In questo caso lavorano come se facessero parte della struttura del Cliente/Titolare del trattamento ed adottano tutte le procedure che il Cliente richiede di adottare. I clienti/Titolari del trattamento potranno generare utenze individuali per l'accesso ai loro sistemi, oppure potranno far accedere gli incaricati Zucchetti Axess in affiancamento per formare il loro personale.

Qualora durante l'attività di assistenza gli incaricati Zucchetti Axess avessero la necessità di prelevare archivi o db di cui necessitano per risolvere le problematiche evidenziate, è necessario che informino il cliente/Titolare del trattamento e formalizzino anche con il solo invio di una email l'informazione di aver prelevato il DB con l'autorizzazione del Cliente. Al termine dell'attività presso i gli uffici di Zucchetti AX, l'incaricato che ha gestito l'intervento provvede alla cancellazione dei dati; qualora si rendesse necessario conservare i dati per un ulteriore periodo di tempo, dovrà essere inviata al Cliente/Titolare del trattamento, una specifica email con il seguente contenuto minimo:

“Stimatissimo Cliente Le comunico che il problema da Lei segnalato per la soluzione del quale c'è stata la necessità di prelevare i suoi archivi è stato risolto. Le comunico che conserveremo gli archivi dai nostri sistemi informativi per i prossimi X giorni (*da definire di volta in volta in base alle necessità*). Al termine del periodo convenuto gli archivi saranno eliminati dai sistemi informativi Zucchetti Axess e non più ripristinabili”.

ASSISTENZA TELEFONICA

Non presenta problemi da un punto di vista di trattamento di dati personali. Non sono trasmessi dati o archivi e la comunicazione rimane verbale. Generalmente, il primo contatto dopo la richiesta di assistenza da parte del cliente avviene sempre in questa modalità, per definire nel dettaglio la problematica segnalata.

ASSISTENZA TRAMITE EMAIL/TICKETS WEB

Nell'assistenza tramite email inserire sempre nel testo del messaggio il disclaimer:

“Il contenuto di questa email e degli eventuali allegati è strettamente confidenziale, non producibile in giudizio e destinato alla/e persona/e a cui è indirizzato. Il contenuto della risposta alla presente email potrebbe essere conosciuto anche da altri collaboratori facenti parte dello stesso Gruppo omogeneo dello scrivente o di gruppi omogenei differenti ma speculari alla soluzione del problema da Lei segnalato. Qualora nella risposta al messaggio inserisca allegati contenenti dati personali gli stessi saranno salvati nello strumento di ticketing e/o negli allegati email dallo stesso conservati per 3 anni. Se avete ricevuto per errore questa email, Vi preghiamo di segnalarcelo immediatamente e di cancellarla dal Vostro computer. E' fatto divieto di copiare e divulgare il contenuto di questa email. Ogni utilizzo abusivo delle informazioni qui contenute da parte di persone terze o comunque non indicate nella presente email, potrà essere perseguito ai sensi di legge. Si informa che per l'esercizio dei diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), è possibile rivolgersi al seguente indirizzo: ufficio.privacy@zucchetti.it”.

Gli incaricati Zucchetti Axess non devono mai farsi mandare le credenziali di accesso del Cliente via email (solo quelle utilizzate e in possesso del Cliente stesso, non quelle generate appositamente per i tecnici che devono collegarsi), né tantomeno salvarle sullo strumento di ticketing e/o nelle mail.

Qualora un Cliente/partner invii le credenziali di accesso al proprio ambiente senza richiesta da parte degli incaricati Zucchetti Axess è necessario rispondere che non siamo autorizzati ad accedere ai sistemi con credenziali di altri utenti in quanto questa modalità viola il Regolamento UE 2016/679 (GDPR). Quindi gli incaricati Zucchetti AX dovranno richiedere credenziali individuali oppure il collegamento con Teamviewer (o strumento equivalente).

Ogni email deve essere firmata con nome e cognome dell'operatore che ha gestito il problema del Cliente e l'informazione dovrà essere salvata nel ticketing e/o nella mail.

Precisazioni:

Il disclaimer può essere inserito anche nei tickets web.

Non devono essere utilizzate email personali, in quanto non controllabili.

ASSISTENZA ATTRAVERSO LA RICEZIONE DI DATA BASE DEI CLIENTI

Qualora per risolvere il problema segnalato dal Cliente/Titolare del trattamento fosse necessario farsi trasmettere la base dati o altri files o query contenenti dati personali è necessario comunicare al cliente questa necessità. Se il cliente non è in grado autonomamente di effettuare la copia e richiede agli incaricati Zucchetti Axess di provvedere autonomamente, è necessario ricevere la sua autorizzazione anche al collegamento con VPN (da salvare nello strumento di ticketing e/o nella mail).

Per svolgere questa attività è necessario mandare al cliente/Titolare del trattamento una email del seguente tenore:

“Stimatissimo Cliente,

al fine di risolvere il problema da Lei segnalato è necessario effettuare delle verifiche sui Suoi archivi.

Le chiediamo di autorizzarci al collegamento attraverso la VPN per prelevare copia e a trattarli per la risoluzione di quanto segnalato”.

Gli archivi saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla risoluzione della problematica segnalata e dovranno essere cancellati, da parte degli incaricati Zucchetti Axess, al termine dell'intervento. I dati devono essere salvati in Directory non soggette a backup”.

Qualora vi fosse la necessità di mantenere gli archivi vi è la necessità di mandare una email al cliente, come di seguito:

“Stimatissimo cliente,

avendo risolto i problemi sugli archivi da lei inviatici, Le chiediamo l'autorizzazione alla conservazione dei Suoi archivi presso la nostra infrastruttura per ulteriori _____ giorni. Tale conservazione è finalizzata a verificare eventuali problematiche che Lei ci segnalerà durante l'utilizzo degli archivi ripristinati. Al termine del periodo sopramenzionato provvederemo all'eliminazione definitiva degli archivi. Se dopo tale termine ci sarà la necessità dei suoi archivi provvederemo a richiederli.

Le chiediamo una conferma espressa in tal senso rispondendo a questo messaggio. Qualora la Sua risposta fosse negativa provvederemo all'immediata cancellazione dei Suoi archivi”.

Gli archivi dei clienti non potranno mai essere trasmessi a gruppi di lavoro differenti rispetto a quelli finalizzati alla risoluzione del problema segnalato dal cliente.

L'unica possibilità che abbiamo per conservare gli archivi senza la previa autorizzazione del cliente è l'anonimizzazione degli stessi.

ASSISTENZA ATTRAVERSO COLLEGAMENTO DA REMOTO TEAMVIEWER

Questa modalità di collegamento sugli strumenti dei clienti garantisce la privacy in quanto:

- Il collegamento è sempre richiesto dal cliente
- Le credenziali di accesso sono sempre individuali
- Il cliente ci fa accedere ad un ambiente con profilo di autorizzazione da lui scelto per farci eseguire le attività di assistenza
- Il cliente può sconnetterci quando desidera.

Attraverso TeamViewer è possibile far accedere anche l'assistenza di 2 livello alla stessa sessione da noi aperta. In questo caso il cliente ne ha l'evidenza perché fornita dallo strumento e quindi accetta implicitamente tale modalità.

Qualora vi fosse la necessità di non far vedere al cliente codici, password, licenze che dobbiamo inserire per il corretto funzionamento dello strumento è essenziale utilizzare la funzione TeamViewer : Mostra videata nera



È essenziale utilizzare il nostro TeamViewer in quanto licenziato e personalizzato con tutta la documentazione che deve essere prodotta dalla legge sul trattamento dei dati personali.

Solo in casi eccezionali e dopo attenta valutazione del responsabile e dell'ufficio privacy è possibile utilizzare altri strumenti di connessione che si comportano in modo uguale.

ASSISTENZA ATTRAVERSO COLLEGAMENTO TRAMITE VPN

Qualora l'attività di assistenza debba essere svolta tramite VPN o accessi privati è necessario che gli addetti Zucchetti Axess entrino nei sistemi dei clienti:

- Previa autorizzazione del cliente
- Che abbiano le credenziali attive per il tempo necessario all'esecuzione delle attività richieste
- Che al termine dell'attività siano disattivate da parte del Cliente/Titolare del trattamento

La creazione dell'utenza deve essere richiesta solo al cliente che deve generarla individuale per ogni incaricato Zucchetti AX.

È necessario inviare al cliente una email:

"Per l'esecuzione delle attività di assistenza da Lei richieste è necessaria la creazione di profili di accesso individuali per gli operatori che effettueranno tale attività. Per questo è necessario che Lei generi a sistema tali credenziali".

Quando il Cliente ci fa la richiesta, una volta creata l'utenza individuale:

"Per l'esecuzione delle attività di assistenza da Lei richieste è necessario che attivi l'utente a me abbinato"

Al termine:

"L'attività di assistenza è terminata le ricordiamo di disattivare le credenziali al fine di tutelare i suoi dati personali".

ALTRE TIPOLOGIE DI ASSISTENZA

L'assistenza viene effettuata anche su sistemi di videosorveglianza. Quando la videocamera non funziona, se il sistema è integrato in Xatlas, si interviene direttamente su Xatlas; in questi casi l'accesso è alle impostazioni delle configurazioni o alle immagini ma solo in tempo reale e nessuno accede mai alle registrazioni. Se non vanno le registrazioni l'assistenza viene svolta ai manutentori del sistema di videosorveglianza.

3. RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO: MISURE DI SICUREZZA IMPLEMENTATE PER I SERVIZI – CLOUD – EROGATI DA AMAZON WEB SERVICES

Le misure di sicurezza adottate dal fornitore del servizio cloud sono consultabili al seguente link: <https://www.amazon.it/gp/help/customer/display.html?nodeId=201908990>

Il fornitore è stato nominato responsabile del trattamento mediante apposito atto di nomina consultabile al seguente link: https://d1.awsstatic.com/legal/aws-gdpr/AWS_GDPR_DPA.pdf

Il Data Center è dotato di sistemi di protezione da intrusioni ostili (dispositivi di firewall e antivirus), che sono stati opportunamente configurati per garantire la sicurezza delle informazioni immesse e trattate dai clienti